



**Ajuntament
de Barcelona**

**Guàrdia Urbana
Prefectura**

C. Guàrdia Urbana, 3-5
08004 Barcelona
Telèfon 932 915 001
Fax 932 915 010
www.bcn.cat/guardia-urbana

Instrucció núm. 20/15

Protocol d'actuació de Guàrdia Urbana amb la Direcció d'Atenció Ciutadana

La Direcció d'Atenció Ciutadana i la Guàrdia Urbana de Barcelona han acordat un protocol de seguretat dels treballadors de les Oficines d'Atenció al Ciutadà (OAC), per a aquells casos en que aquesta oficina no estigui ubicada a la seu del Districte. Veure Annex 1.

L'objectiu es establir un procediment per tal de donar suport als treballadors/es de les OAC en la seva feina amb les màximes garanties de seguretat.

S'estableixen tres tipus de servei de suport de la Guàrdia Urbana als treballadors/es de les OAC:

1. Quan una actuació està prevista, i per tant, es pot planificar, el Director d'Atenció Ciutadana de la OAC ho valorarà conjuntament amb el cap de la UT de la GUB.
2. Quan es dona una situació de violència sobrevinguda en la OAC, la Sala Conjunta de Comandament comissionarà una patrulla, amb caràcter d'urgència, al lloc afectat per tal de donar suport i col·laborar amb el personal d'aquella oficina, protegint la seguretat física i les dependències. En cas de no disposar de patrulla es derivarà l'incident al CME.

Posteriorment la Direcció d'Atenció al Ciutadà farà arribar al cap de la UT afectada un full d'incidències justificatiu de la petició de sol·licitud de col·laboració. Annex 2.

3. En cas que es produeixi una agressió i/o amenaces fora de l'horari laboral, la qual tingui relació amb el lloc de treball, el/la treballador/a hauria de presentar denúncia. La Direcció d'Atenció Ciutadana farà arribar aquesta denúncia, juntament amb una petició de servei a la Guàrdia Urbana, al Cap de la Unitat Territorial afectada.

Tots dos valoraran el servei de suport necessari, que en cap cas excedirà de l'acompanyament del/la treballador/a fins al Metro o parada de bus més propera.

Com a seguiment d'aquest protocol, es poden fer reunions periòdiques del Cap del Departament de la OAC i el Cap de la Unitat de la UT corresponent, així com del Director d'Atenció al Ciutadà amb el cap de la Divisió Territorial de la Guàrdia Urbana de Barcelona.



Evelio Vázquez Sánchez
Cap de la Guàrdia Urbana

Barcelona, 26 de març de 2015



Annex 1

Les oficines d'OAC desplaçades de les seu de districte són actualment les següents:

Districte	Adreça
Ciutat Vella	c. Ramalleres, 17
Eixample	c. Aragó, 328
Sants - Montjuic	Centre de La Marina Pg. Zona Franca, 185-219
Sarrià – Sant Gervasi	c. Anglí, 31
Horta - Guinardó	c. Lepant, 387
Nou Barris	Centre Zona Nord c. Costabona, 3
Sant Andreu	c. del Segre, 24

DOCUMENT DE SEGURETAT I SALUT LABORAL	IT2-PSSL-06
Mesures per aconseguir la seguretat i defensa del personal de les Oficines d'Atenció a la Ciutadania Annex I: Full d'incidències	Pàg. 1 de 3
	Ed. 13/07/12 Rev. 01

FULL D'INCIDÈNCIES

Dades Oficina		
Dades informador/a		Data
Usuari/a	Nom	Cognoms
DNI	<input type="checkbox"/> Particular	<input type="checkbox"/> Propi
Tel		<input type="checkbox"/> Autoritzat
Tel	<input type="checkbox"/> Professional	<input type="checkbox"/> Despatx
Fet desencadenant		

DOCUMENT DE SEGURETAT I SALUT LABORAL	IT2-PSSL-06
Mesures per aconseguir la seguretat i defensa del personal de les Oficines d'Atenció a la Ciutadania Annex I: Full d'incidències	Pàg. 2 de 3
	Ed. 13/07/12 Rev. 01

Què ha passat? Descripció dels fets, causes,...

Mesures adoptades/resolució

Denúncia

☐ No s'interposarà denúncia

☐ S'ha interposat denúncia

DOCUMENT DE SEGURETAT I SALUT LABORAL	IT2-PSSL-06
Mesures per aconseguir la seguretat i defensa del personal de les Oficines d'Atenció a la Ciutadania Annex I: Full d'incidències	Pàg. 3 de 3
	Ed. 13/07/12 Rev. 01

AGRESSIÓ	INTERVENCIÓ	
<input type="checkbox"/> Agressió verbal o insult <input type="checkbox"/> Insult <input type="checkbox"/> Amenaça vers professionals <input type="checkbox"/> Amenaça vers familiars <input type="checkbox"/> Intimidació <input type="checkbox"/> Coacció	<input type="checkbox"/> Col·laboradors/es	<input type="checkbox"/> Cap
<input type="checkbox"/> Agressió física vers la persona <input type="checkbox"/> Amb lesió <input type="checkbox"/> Sense lesió	<input type="checkbox"/> Guàrdia Urbà	<input type="checkbox"/> Cossos de seguretat
	<input type="checkbox"/> Testimonis Treballador/a (nom: _____) Usuari/a (nom i dades de contacte: _____)	
<input type="checkbox"/> Agressions vers el mobiliari <input type="checkbox"/> Fer malbé propietats personals (cotxe, moto...) <input type="checkbox"/> Robatori <input type="checkbox"/> Altres	<input type="checkbox"/> Agressions <input type="checkbox"/> Amb lesió <input type="checkbox"/> Sense lesió	
	<input type="checkbox"/> Intervenció mèdica <input type="checkbox"/> Parte de lesions	
Informador/a Nom i cognoms: Signatura	Cap de l'oficina Nom i cognoms: Signatura	